

## EXTRATO DO ACORDO OPERACIONAL

Nos termos da Lei Federal 8.078/1990 - Código de Defesa do Consumidor, das Resoluções CNSP nº 296, 297/2013, e Circular SUSEP 480/2013, a Virginia Surety Companhia de Seguros do Brasil (VIRGINIA) tem como seu **Representante de Seguros**, o(a) **Lojas Quero-Quero S.A.**, que em virtude do Acordo Operacional em vigor lhe foi conferido os seguintes poderes que serão realizados por meio dos seus respectivos pontos de vendas:

- Ofertar a contratação dos Seguros de Garantia Estendida/Prestamista de acordo com as instruções recebidas da VIRGINIA, com clareza, boa-fé, transparência, eficiência e confiança no atendimento aos seus consumidores, segurados, prestando-lhes assistência sempre que solicitado, especialmente nas situações de ocorrência de sinistros e sua regulação.
- Manter local de referência devidamente sinalizado para orientação ao consumidor, com estrutura compatível à complexidade e à operação e oferta dos Seguros de Garantia Estendida/Prestamista divulgando ao público sua condição de Representante de Seguros e prestador de serviços da VIRGINIA e disponibilizar as Condições Gerais do Seguro na íntegra e relação dos valores de prêmio dos Seguros de Garantia Estendida/Prestamista, com a indicação do nome da VIRGINIA.
- Entregar aos segurados de cópia do Resumo das Condições Gerais - do Seguro de Garantia Estendida/Prestamista no momento da contratação do seguro e informar sobre as Condições Gerais na íntegra disponíveis no site da VIRGINIA ([www.virginiasurety.com.br](http://www.virginiasurety.com.br)).
- Emitir e entregar os respectivos bilhetes de seguros, coletando a assinatura do Segurado e demais dados.
- Promover, em nome da VIRGINIA, a cobrança, do valor total do prêmio ("Prêmio Bruto") do Seguro de Garantia Estendida/Prestamista junto ao Segurado, em transação financeira distinta daquela realizada para pagamento do bem segurado, repassando os respectivos valores integralmente à VIRGINIA. Caso a cobrança do prêmio seja realizada juntamente com o pagamento do bem segurado, obter a assinatura do Segurado em termo específico.
- Enviar e fornecer à VIRGINIA, de forma correta e completa as informações cadastrais do Segurado e qualquer outra legalmente exigida.
- Dar ciência aos Segurados dos procedimentos e prazos estipulados para a liquidação de sinistros.
- Comunicar imediatamente à VIRGINIA sobre o "recall" do fabricante de qualquer produto ao qual tenha sido comercializado o Seguro de Garantia Estendida/Prestamista.
- Fornecer ao segurado confirmação imediata do recebimento de manifestação no caso deste exercer seu direito de arrependimento da contratação do Seguro de Garantia Estendida/Prestamista, no prazo de 07 (sete) dias.
  - Manter em local de ampla visibilidade as seguintes informações: (i) "A contratação de seguro é opcional, sendo possível a desistência do contrato em até 07 (sete) dias corridos com a devolução integral do valor pago", (ii) "É proibido condicionar desconto no preço do bem à aquisição do seguro", (iii) "A comercialização de seguro é fiscalizada pela SUSEP (que pode ser acessada através do [www.susep.gov.br](http://www.susep.gov.br) ou do telefone 0800 021 8484)", (iv) os telefones de atendimento, da Ouvidoria, endereço físico e eletrônico da VIRGINIA.
  - Garantir a integral orientação e assistência ao Segurado, Proponente ou Beneficiário durante a contratação do seguro, vigência e/ou na ocorrência de sinistro e sua regulação.
  - Comunicar a VIRGINIA, o mais breve possível, sempre que tomar conhecimento sobre a ocorrência de qualquer sinistro referente aos bens segurados.
  - Disponibilizar este EXTRATO em cada local de venda do seguro e/ou na rede mundial de computadores, quando a venda for por meios remotos.

Santo André, 18 de junho de 2014.

  
Carlos Edmundo Heyn  
Diretor

VIRGINIA SURETY COMPANHIA DE SEGUROS DO BRASIL

  
Mateus Samargo Junior  
Diretor Adm. e Financeiro

